

## RINGKASAN PENELITIAN

Judul Penelitian	:	ANALISIS TENTANG PERBEDAAN HARAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI
Ketua Peneliti	:	Tanti Handriana, SE., M.Si.
Anggota Peneliti	:	Dra. Murdiati Dewi, AK. Dra. Ec. Dyah Wulansari Dra. Ec. Muryani, M.Si. Dra. Iswahjuni, Ak.
Fakultas/Puslit	:	Fakultas Ekonomi
Sumber biaya	:	DANA RUTIN Universitas Airlangga
		SK. Rektor Nomor : 6128/J03/PL/1998
		Tanggal : 24 Agustus 1998

---

### 1. Latar Belakang

Seperti yang diungkapkan oleh Djojonegoro (1994), bahwa salah satu tema pokok pembangunan pendidikan adalah peningkatan kualitas pendidikan, yakni pada upaya peningkatan kualitas proses dan hasil pendidikan. Suatu sistem pendidikan disebut bermutu dari segi proses, jika proses belajar mengajar berlangsung secara efektif dan peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna dan ditunjang oleh sumberdaya (manusia, dana, sarana dan prasarana) yang memadai, sehingga proses pendidikan yang berkualitas akan membuahkan hasil pendidikan yang bermutu dan relevan dengan pembangunan.

Pada dasarnya ada banyak cara yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan kemampuan. Tetapi pada umumnya masyarakat percaya bahwa pendidikan tinggi merupakan jalan yang tepat, sehingga pendidikan mulai menjadi kebutuhan utama. Masyarakat sementara ini beranggapan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang, peluang untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik akan semakin besar, sehingga minat masyarakat untuk mendapatkan pendidikan yang setinggi-tingginya juga semakin besar (Wahyuningdyah, 1996). Dengan demikian pendidikan tinggi merupakan sektor strategis yang diharapkan menghasilkan sumberdaya yang berkualitas, sehingga perlu kiranya dilakukan penelitian di lembaga tersebut. Kondisi yang demikian itu, menuntut setiap lembaga pendidikan tinggi untuk membenahi dirinya masing-masing dalam hal meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa, agar tidak kalah bersaing dengan lembaga pendidikan tinggi lain.

### 2. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui/mengevaluasi harapan kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan tinggi. Penelitian ini menekankan pada "perbedaan harapan kualitas pelayanan" antara mahasiswa dan

persepsi dosen, antara mahasiswa PTN dan PTS, serta untuk mengidentifikasi faktor/dimensi penyebab timbulnya perbedaan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Sehingga pada akhirnya diharapkan pihak Perguruan Tinggi dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa.

### 3. Metodologi

#### *Populasi, Sampel dan Pengumpulan Data*

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh mahasiswa dan dosen yang ada di Perguruan Tinggi di Surabaya, sedangkan sampelnya adalah mahasiswa dan dosen di 3 PTN dan 3 PTS yang dipilih sebagai obyek penelitian. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan metode survei dan metode studi pustaka.

#### *Analisis Data*

Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan, antara lain:

- a. Analisis Gap dengan menggunakan instrumen Servqual, yaitu untuk mengetahui gap/kesenjangan harapan kualitas pelayanan antara dosen dan mahasiswa, serta antara mahasiswa PTS dan PTN.
- b. Uji signifikansi Statistik, yaitu dengan menggunakan Uji t, yakni untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan.

### 4. Kesimpulan dan Saran

#### *Kesimpulan*

Dari hasil analisis gap, terlihat adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dan persepsi dosen, pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Hasil uji hipotesis terlihat bahwa harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di kampusnya secara signifikan berbeda dengan persepsi dosennya dalam keseluruhan dimensi kualitas pelayanan. Sedangkan dari uji hipotesis selanjutnya ternyata mahasiswa PTN mempunyai harapan kualitas pelayanan yang tidak berbeda dengan mahasiswa PTS dalam ketiga dimensi kualitas pelayanan.

#### *Saran*

Dari kesimpulan di atas, diharapkan hendaknya dosen/pihak perguruan tinggi meninjau kembali proses belajar mengajar yang telah berlangsung, serta untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada mahasiswa agar perguruan tinggi (baik PTN maupun PTS) tidak kalah bersaing dengan sesama perguruan tinggi dan lebih-lebih dengan perguruan tinggi asing (PTA).